

 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p>	PROCÉDURE
	Code : PR-DG-015-1
	Direction responsable : Direction générale Approuvée par : 10 novembre 2010
	Présentée et adoptée au comité de direction le : 10 novembre 2010
	Entrée en vigueur le : 10 novembre 2010 Cette procédure annule la procédure no : S/O
	Champ d'application : intervenants de l'établissement, y compris les médecins, les bénévoles, les résidents, les chercheurs et les stagiaires, les représentants d'un média d'information ou d'une maison de production ou d'édition
TITRE : Procédure relative aux communications	

1. OBJECTIF

Les communications sont reconnues comme étant des outils stratégiques importants à la réalisation de la mission, de la vision, des valeurs et des engagements de l'organisation. En lien avec la politique DG-015 intitulée « Politique relative aux communications », cette procédure vise à fournir une méthodologie à appliquer lors de la tenue d'activités en communication.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des intervenants de l'établissement, y compris les médecins, les bénévoles, les résidents, les chercheurs et les stagiaires. Cette procédure sera également diffusée aux représentants d'un média d'information ou d'une maison de production ou d'édition.

3. MARCHE À SUIVRE

RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'ACTIVITÉ DE COMMUNICATION INTERNE

Le personnel et les médecins qui désirent faire connaître des événements, des conférences ou des présentations à caractère scientifique ainsi que des programmes spéciaux, doivent prendre contact avec le responsable des communications pour approbation au préalable en complétant le formulaire FOR-PR-DG-015-1-3. Il en va de même pour les organismes sans but lucratif reliés à la santé ou pour une fondation désireuse de faire de la promotion. Le responsable des communications et des relations publiques assume ce rôle :

- Il reçoit toutes les demandes d'activité de communication interne.

- Il analyse les demandes et il recommande, après consultation auprès de la ou des directions concernées, la pertinence d’y répondre et les modalités de cette réponse, le tout effectué dans un délai très court.
- Il s’assure de la signature des formulaires d’autorisation.
- Il est habilité à prendre les décisions nécessaires durant une activité de communication selon les paramètres convenus préalablement avec la Direction générale.
- Il se réserve le droit de refuser une demande si celle-ci est contraire à la Politique relative aux communications DG-015.

RÉCEPTION D’UNE DEMANDE D’ACTIVITÉ DE COMMUNICATION EXTERNE

Le responsable des communications et des relations publiques assume la coordination de l’ensemble des activités de communication externe de l’établissement, que celles-ci soient le fruit de son initiative ou qu’elles découlent d’une demande d’un média, d’une maison de production ou d’édition :

- Il reçoit toutes les demandes d’activité de communication externe.
- Il analyse les demandes et il recommande, après consultation auprès de la ou des directions concernées, la pertinence d’y répondre et les modalités de cette réponse, le tout effectué dans un délai très court.
- Il consulte la ou les directions visées par le contenu des informations à transmettre.
- Il prépare le contenu de la documentation et du dossier de presse à transmettre aux demandeurs, le cas échéant.
- Il participe au choix du porte-parole. Il le conseille et il le soutient avant et durant l’activité médiatique.
- Il demeure l’intermédiaire entre les médias et les porte-parole officiels de l’établissement.
- Il participe à l’élaboration et il assure la diffusion auprès des médias des prises de position, déclarations officielles et autres messages publics autorisés par la Direction générale.
- Il s’assure de la signature des formulaires d’autorisation d’entrevue et de tournage (FOR-PR-DG-015-1-1 ou FOR-PR-DG-015-1-2).
- Il assure la gestion des activités de communication entreprises par l’établissement, élabore le scénario de l’activité, convoque les médias et voit à la logistique.
- Il collige et procède à l’analyse de la couverture de presse et de son impact.
- Il corrige, s’il y a lieu, toute information erronée communiquée par les médias d’information.

- Il a la responsabilité de maintenir des relations suivies avec les représentants des médias.
- Il est la seule personne autorisée à diffuser des communiqués de presse au nom de l'établissement, à convoquer des journalistes et à autoriser la tenue d'une conférence de presse ou de tout autre événement médiatique se déroulant dans l'enceinte de l'établissement. Tout événement à caractère médiatique peut être annulé si l'autorisation du responsable des communications et des relations publiques n'a pas été obtenue au préalable.
- Il procure un encadrement dans le but de déterminer les lignes stratégiques à développer et de s'assurer de la validité des données informationnelles à communiquer aux représentants des médias.
- Il est habilité à prendre les décisions nécessaires durant une activité de communication selon les paramètres convenus préalablement avec la Direction générale.
- Il se réserve le droit de refuser une demande si celle-ci est contraire à la Politique relative aux communications DG-015.

RESPONSABILITÉS DES DIRECTIONS ET DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT, PARTICULIÈREMENT LES GESTIONNAIRES ET LES CHEFS DE DÉPARTEMENT

- Ils s'assurent que les demandes des médias, des maisons de production ou d'édition soient acheminées sans délai au responsable des communications et des relations publiques.
- Ils collaborent à la préparation des informations à transmettre aux demandeurs en mettant à la disposition du responsable des communications et des relations publiques les personnes-ressources dont les connaissances et l'expertise sont nécessaires à l'élaboration du contenu du matériel d'information.
- Ils s'assurent que le personnel, les bénévoles, les résidents, les chercheurs, les stagiaires ainsi que les médecins respectent la présente procédure.

PARTICULARITÉS

- Lorsque le sujet d'une demande des médias fait l'objet d'une enquête policière ou de toute autre procédure légale, telle qu'une poursuite, le responsable des communications et des relations publiques s'assure de l'information qu'il est en droit de communiquer.
- Lorsque le séjour, la présence ou le décès dans l'établissement d'une personnalité publique est connu, le responsable des communications et des relations publiques peut confirmer l'information avec le consentement de cette personnalité et, en cas d'incapacité ou de décès, de son représentant légal ou d'une personne significative.
- Lors d'un tournage ou d'une prise d'images, l'employé qui ne désire pas être filmé ou photographié doit le signifier clairement au responsable des communications et des relations publiques.

- Aucun intervenant ne doit communiquer le nom du médecin traitant d'un usager.

DEMANDE D'ACTIVITÉ DE COMMUNICATION PROVENANT D'UN USAGER OU DE SON MANDATAIRE

- L'utilisateur, ou son mandataire, qui désire communiquer avec un média d'information à des fins personnelles ou pour un reportage, doit lui-même prendre contact avec ce dernier. Les intervenants de l'hôpital ne peuvent le faire pour lui sans briser le lien de confidentialité auquel ils sont assujettis. Le responsable des communications et des relations publiques doit en être avisé et prêtera assistance, au besoin. Pour permettre aux médias d'information de rencontrer l'utilisateur, ce dernier doit signer le formulaire de consentement FOR-PR-DG-015-1-2.
- Aucun usager ne peut être photographié ou filmé, ou voir son identité révélée, à moins d'avoir préalablement donné son consentement écrit sur le formulaire FOR-PR-DG-015-1-2.
- La transmission relative à l'état de santé d'un usager implique que ce dernier consente par écrit à cette divulgation sur le formulaire FOR-PR-DG-015-1-2. Il en est de même pour le droit à l'image (photographies, etc.).
- Aucun renseignement relatif à l'état de santé d'un usager ne peut être divulgué aux médias d'information par qui que ce soit, à l'exception du directeur des services professionnels ou son délégué désigné avec l'accord de l'utilisateur ou de son représentant légal.
- La transmission aux médias d'information relative à l'état de santé d'un usager est du ressort exclusif du directeur des services professionnels. Dès qu'un représentant des médias tente d'obtenir des renseignements auprès d'un médecin ou du personnel concernant un usager, le responsable des communications et des relations publiques doit en être avisé sans délai. Ces informations sont diffusées uniquement avec le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal. Ces renseignements doivent reproduire fidèlement le point de vue du médecin traitant et faire preuve de prudence dans le pronostic. Ils doivent fournir une information neutre et factuelle.

ACCÈS AUX INSTALLATIONS PAR LES MÉDIAS

- Les demandes d'entrevue, de photographie ou de tournage des médias doivent être acheminées et autorisées, à l'aide du formulaire FOR-PR-DG-015-1-1, directement au responsable des communications et des relations publiques. Sans cette autorisation préalable, l'accès aux installations de l'établissement est refusé.
- Durant une activité médiatique, le représentant du média doit être accompagné en tout temps par une personne des communications et des relations publiques ou du Service de la sécurité.
- Toute demande de média doit être acheminée au responsable des communications et des relations publiques qui doit également être informé de la présence de représentants du média dans les installations de l'établissement, y compris dans la chambre d'un usager. En dehors des heures normales de bureau, le directeur de garde doit être saisi de ces demandes. Ce

dernier avise le responsable des communications et des relations publiques selon les modalités convenues à cette fin.

- À l'exception des porte-parole désignés par la Direction générale, aucune autre personne ne peut répondre aux questions des journalistes, ni autoriser leur présence dans une installation ou leur accès auprès d'un usager.

DEMANDE D'UNE ACTIVITÉ DE COMMUNICATION EXTERNE ACCEPTÉE

- Les gestionnaires concernés sont avisés par le responsable des communications et des relations publiques de la nature de l'activité médiatique, des modalités de son déroulement et du moment de celle-ci. Ils doivent s'assurer du respect de la politique et de la procédure relatives aux communications.
- Le personnel du Service de l'accueil et du Service de la sécurité est également avisé de la tenue d'une activité médiatique dans les installations.
- Le porte-parole désigné ainsi que les personnes-ressources nécessaires à l'élaboration du dossier d'information se rendent disponibles pour la collecte des renseignements.
- Le personnel concerné est avisé par les gestionnaires de la nature de l'activité médiatique, des modalités de son déroulement et du moment de celle-ci.
- Lorsque la présence des médias concerne un milieu de soins, la clientèle est avisée par les gestionnaires ou la personne qu'ils désignent de la tenue de l'activité. Les consentements nécessaires sont sollicités et obtenus à l'aide du formulaire FOR-PR-DG-015-1-2.
- Le périmètre de présence des médias est délimité par le responsable des communications et des relations publiques et connu du personnel.
- Le directeur des services professionnels autorise et valide les données informationnelles (imprimées, numériques ou analogiques) qui seront livrées aux représentants des maisons de production ou d'édition lors d'une entrevue ou d'un tournage, en s'assurant du respect de la confidentialité du contenu des dossiers médicaux et de la protection des renseignements confidentiels. Le directeur des services professionnels signe alors une entente avec la maison de production ou d'édition demanderesse en complétant les formulaires FOR-PR-DG-015-1-1 ou FOR-PR-DG-015-1-2.

PROCÉDURE PARTICULIÈRE POUR LES TÉLÉPHONISTES, LE PERSONNEL DE L'ACCUEIL ET LE PERSONNEL DE LA SÉCURITÉ

- Les membres du personnel, et en particulier les téléphonistes et le personnel de l'accueil, doivent soumettre toute demande d'information, d'entrevue, de photographie ou de tournage des médias au responsable des communications et des relations publiques. Le personnel de l'accueil et celui de la sécurité doit également aviser le responsable des communications et des relations publiques de la présence de journalistes, de photographes ou de caméramans devant ou dans les installations de l'établissement.

- Les téléphonistes ne doivent jamais divulguer de renseignements personnels au sujet d'un usager ni le nom du médecin traitant.

4. MODALITÉS

MODALITÉS D'APPEL

- Du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30, les téléphonistes, le personnel de l'accueil et celui de la sécurité doivent communiquer avec le responsable des communications et des relations publiques qui, en cas d'absence, doit être rejoint sur son téléavertisseur.
- En dehors des heures normales de travail, les fins de semaine et les jours fériés, les téléphonistes, le personnel de l'accueil et celui de la sécurité doivent avertir le directeur de garde. Cette personne prend les dispositions nécessaires à la lumière de la nature et de l'urgence de la demande du média.
- Si la nature de la demande ou de la situation permet de différer la réponse de l'établissement au lendemain ou au prochain jour ouvrable, le directeur de garde invite le journaliste à communiquer avec le responsable des communications et des relations publiques en lui donnant les coordonnées de ce Service. Par contre, si la gravité de la situation le requiert et commande une gestion immédiate en relations de presse, le directeur de garde doit joindre le responsable des communications et des relations publiques ou son remplaçant. Exceptionnellement, lorsque le responsable des communications et des relations publiques ne peut être joint, la demande du média est gérée par le directeur de garde lui-même qui en avise le directeur général.
- Lorsqu'un média obtient une autorisation de la part du responsable des communications et des relations publiques ou du directeur de garde, les téléphonistes, le personnel de l'accueil et celui de la sécurité en sont informés. Le périmètre de l'activité médiatique est identifié et durant cette activité, le journaliste, le photographe ou le caméraman doit être accompagné en tout temps par une personne des communications et des relations publiques ou du Service de la sécurité.

5. RESPONSABILITÉ

Le responsable des communications et des relations publiques

Le responsable des communications et des relations publiques doit :

- diffuser cette procédure auprès des publics cibles;
- s'assurer du respect de la procédure;
- réviser et mettre à jour cette procédure.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction.

7. ANNEXES

- Formulaire d'engagement du représentant du média d'information ou de la maison de production ou d'édition à une activité médiatique (FOR-PR-DG-015-1-1);
- Formulaire de consentement d'un usager à une activité médiatique (FOR-PR-DG-015-1-2);
- Formulaire de demande d'autorisation d'une activité de communication interne (FOR-PR-DG-015-1-3).